

**TINJAUAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI GRAND ROCKY
HOTEL BUKITTINGGI**



HERVINA

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode September 2015**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

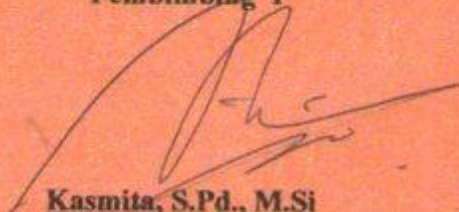
**TINJAUAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI GRAND ROCKY
HOTEL BUKITTINGGI**

Hervina

*Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Hervina Untuk Persyaratan Wisuda
Periode September 2015 Dan Sudah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Kedua
Pembimbing.*

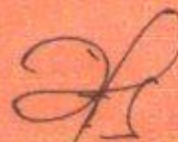
Padang, Mei 2015

Pembimbing I



Kasmita, S.Pd., M.Si
NIP. 19700924 200312 2001

Pembimbing II



Hijriyantomi Suvuthie, SIP., MM
NIP. 19780903 201012 1001

TINJAUAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI

Hervina¹, Kasmita², Hijriyantomi Suyuthie²
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan Kesejahteraan Keluarga
FT Universitas Negeri Padang
email: hervina.herman92@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Penelitian ini terdiri dari 5 indikator kepuasan kerja yaitu: penggajian, pekerjaan itu sendiri, promosi jabatan, kepenyelaaan (supervisi), dan hubungan dengan rekan sekerja. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang berjumlah 114 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *proporsional sampling*, dengan sampel yang berjumlah 54 orang. Kuesioner (angket) disebarakan dengan skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis dengan pengkategorian penilaian berdasarkan rerata skor dan persentase penilaian. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara umum kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi tergolong pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 173,5 berada pada rentang skor ≥ 172 dan interpretasi persentase 56%.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Karyawan

Abstract

This purpose of research is to describe job satisfaction of employees in Grand Rocky Hotel Bukittinggi. This research consists of five indicators of job satisfaction are: payroll, the work itself, promotion, supervision, and relationships with co-workers. This type of research is quantitative descriptive, the population in this research are 114 people's. Sampling technique is proportional sampling. Sample number in this research amounted for 54 people's. Data collection using a questionnaire based on a Likert scale that has been tested for validity and reliability. Furthermore, the data were analyzed by categorization rating based on the average scores and percentage assessment. Results of this research concluded that overall job satisfaction of employees in the Grand Rocky Hotel Bukittinggi is classified in the category very well with the average value of 173,5 in the range scores of ≥ 172 and interpretation percentage 56 %.

Regard: Job Satisfaction, Employee

¹Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2015

²Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

A. Pendahuluan

Bukittinggi merupakan kota terbesar kedua di Sumatera Barat yang berhasil mempromosikan pariwisatanya sehingga menjadikan Kota Bukittinggi sebagai salah satu tujuan pariwisata internasional. Potensi wisata Kota Bukittinggi telah menjadi salah satu sektor andalan sehingga pemerintah daerah bersama-sama dengan masyarakat begitu memperhatikan pariwisatanya.

Potensi wisata Kota Bukittinggi yang menarik membawa dampak positif bagi para pelaku bisnis yang ingin mengembangkan bisnisnya di bidang pariwisata, khususnya usaha perhotelan (jasa penginapan). Salah satu usaha perhotelan tersebut adalah Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Sebagai usaha jasa perhotelan, Grand Rocky Hotel Bukittinggi tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang dapat memberikan hasil kerja yang berkualitas dibidangnya. Menurut Sunyoto (2012: 1), “Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, disamping faktor lain seperti aktiva dan modal”. Maka dari itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan. Pada hotel sumber daya manusia yang dimaksud adalah karyawan hotel. Karyawan yang bekerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi berjumlah sebanyak 114 orang.

Didalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan dituntut agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuannya untuk

mewujudkan tujuan perusahaan. Namun karyawan juga memiliki harapan tersendiri terhadap pekerjaannya, yakni memperoleh kepuasan kerja.

Menurut Sunyoto (2012: 210), “Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya”. Kepuasan kerja memiliki banyak dimensi. Menurut Luthan dalam Umar (2013: 38) “Kepuasan kerja dibangun atas lima dimensi, yaitu penggajian, pekerjaan itu sendiri, promosi jabatan, kepenyeliaan (*supervisi*) dan hubungan dengan rekan sekerja”.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Grand Rocky Hotel Bukittinggi pada tahun 2014. Penulis menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja, yaitu adanya karyawan pada bagian *Receiving* yang sering menunda-nunda pekerjaan, seperti pembuatan dan penginputan *Daily Receiving Sheet* pada sistem komputer hotel. Penundaan pekerjaan ini berdampak negatif kepada *Storekeeper* karena data barang yang datang belum terdaftar kedalam sistem komputer hotel sehingga *Storekeeper* tidak bisa menginput barang-barang yang telah di *request* oleh departemen lain kedalam sistem komputer.

Beberapa karyawan juga mengeluhkan jumlah gaji yang diterima kecil dan selama hotel beroperasi belum adanya rencana manajemen untuk menaikkan gaji karyawan. Hal ini mengakibatkan karyawan merasa kurang puas dengan jumlah gaji yang diterima.

Pada Desember 2014 atas permintaan *Owner*, Grand Rocky Hotel Bukittinggi mulai menerapkan *rolling department* pada karyawan bagian operasional yang dilakukan setiap tiga bulan sekali. Hal ini dikeluhkan oleh beberapa karyawan karena *rolling department* yang dilakukan tanpa mengadakan *training* terlebih dahulu agar karyawan tersebut lebih mudah melakukan penyesuaian diri terhadap pekerjaan pada departemen yang baru.

Adanya karyawan pada beberapa departemen yang mengeluhkan sikap atau tindakan atasan yang dinilai terlalu keras. Hal ini mengakibatkan karyawan terkadang kurang leluasa dalam bekerja jika atasan tersebut berada di sekitar area kerja mereka. Adanya karyawan pada bagian *Account Receivable* (AR) yang mengeluhkan pekerjaan yang akan dilakukannya tidak jelas. Hal ini dikarenakan pada bagian AR tidak memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) sehingga karyawan baru tersebut harus aktif bertanya dan menunggu atasannya memberikan pengarahan untuk dapat mengetahui pekerjaan yang menjadi tanggungjawab karyawan baru tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang ditinjau dari lima dimensi kepuasan kerja yaitu: penggajian, pekerjaan itu sendiri, promosi jabatan, kepenyeliaan (*supervisi*), dan hubungan dengan rekan kerja.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang berjumlah 114 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *proporsional sampling* yang berjumlah 54 orang.

Data penilaian kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi dengan menyebarkan angket/kuesioner sebagai data primer sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari data jumlah karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Teknik pengolahan dan analisis data dengan metode pengkategorian penilaian dengan menggunakan rumus Arikunto (2010) yaitu:

- a. Kategori sangat baik : $\geq (M_i + 1,5 S_{di})$ - keatas
- b. Kategori baik : $(M_i + 0.5 S_{di}) < (M_i + 1.5 S_{di})$
- c. Kategori cukup baik : $(M_i - 0.5 S_{di}) < (M_i + 0.5 S_{di})$
- d. Kategori kurang baik : $(M_i - 1,5 S_{di}) < (M_i - 0.5 S_{di})$
- e. Kategori tidak baik : $< (M_i - 1,5 S_{di})$ – kebawah

Selanjutnya, menentukan skor rata-rata ideal digunakan patokan kurva normal sebagai berikut:

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{skor ideal maksimum} + \text{skor ideal minimum})$$

$$S_{di} = \frac{1}{6} (\text{skor ideal maksimum} - \text{skor ideal minimum})$$

C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Hasil penelitian

Tingkat ketercapaian responden berdasarkan variabel kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi seperti pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Kerja Karyawan Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi
N=54

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	≥ 172	30	56
Baik	$143 < 172$	21	39
Cukup	$115 < 143$	3	6
Kurang Baik	$86 < 115$	0	0
Tidak Baik	< 86	0	0
Total		54	100

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan tabel 1 di atas kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi sebanyak 56% responden menyatakan sangat baik, 39% responden menyatakan baik dan 6% responden menyatakan cukup baik.

a. Indikator Penggajian

Tingkat ketercapaian responden berdasarkan variabel kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ditinjau dari indikator penggajian seperti pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Kerja Karyawan Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi Ditinjau Dari Indikator Penggajian

N=54

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	≥ 32	33	61
Baik	$27 < 32$	14	26
Cukup	$21 < 27$	5	9
Kurang Baik	$16 < 21$	1	2
Tidak Baik	< 16	1	2
Total		54	100

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan tabel 2 di atas kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ditinjau dari indikator penggajian sebanyak 61% responden menyatakan sangat baik, 26% responden menyatakan baik, 9% responden menyatakan cukup baik, 2% responden menyatakan kategori kurang baik dan 2% responden menyatakan tidak baik.

b. Indikator Pekerjaan Itu Sendiri

Tingkat ketercapaian responden berdasarkan variabel kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ditinjau dari indikator pekerjaan itu sendiri seperti pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Kerja Karyawan Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi Ditinjau Dari Indikator Pekerjaan Itu Sendiri

N=54

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	≥ 24	34	63
Baik	$20 < 24$	12	22
Cukup	$16 < 20$	7	13
Kurang Baik	$12 < 16$	1	2
Tidak Baik	< 12	0	0
Total		54	100

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan tabel 3 di atas kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ditinjau dari indikator pekerjaan itu sendiri sebanyak 63% responden menyatakan sangat baik, 22% responden menyatakan baik, 13% responden menyatakan cukup baik dan 2% responden menyatakan kategori kurang baik.

c. Indikator Promosi Jabatan

Tingkat ketercapaian responden berdasarkan variabel kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ditinjau dari indikator promosi jabatan seperti pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Kerja Karyawan Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi Ditinjau Dari Indikator Promosi Jabatan

N=54

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	≥ 20	22	41
Baik	$17 < 20$	14	26
Cukup	$13 < 17$	14	26
Kurang Baik	$10 < 13$	2	4
Tidak Baik	< 10	2	4
Total		54	100

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan tabel 4 di atas kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ditinjau dari indikator promosi jabatan sebanyak 41% responden menyatakan sangat baik, 26% responden menyatakan baik, 26% responden menyatakan cukup baik, 4% responden menyatakan kategori kurang baik dan 4% responden menyatakan tidak baik.

d. Indikator Kepenyelaaian (Supervisi)

Tingkat ketercapaian responden berdasarkan variabel kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ditinjau dari indikator kepenyelaaian (supervisi) seperti pada Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Kerja Karyawan Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi Ditinjau Dari Indikator Kepenyelaaian (Supervisi)

N=54

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	≥ 58	27	50
Baik	$49 < 58$	21	39
Cukup	$41 < 49$	5	9
Kurang Baik	$33 < 41$	0	0
Tidak Baik	< 33	1	2
Total		54	100

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan tabel 5 di atas kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ditinjau dari indikator kepenyelaaian (supervisi) sebanyak 50% responden menyatakan sangat baik, 39% responden menyatakan baik, 9% responden menyatakan cukup baik dan 2% responden menyatakan tidak baik.

e. Indikator Hubungan Dengan Rekan Sekerja

Tingkat ketercapaian responden berdasarkan variabel kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ditinjau dari indikator hubungan dengan rekan sekerja seperti pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Kerja Karyawan Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi Ditinjau Dari Indikator Hubungan Dengan Rekan Sekerja

N=54

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	≥ 36	33	61
Baik	$30 < 36$	20	37
Cukup	$24 < 30$	1	2
Kurang Baik	$18 < 24$	0	0
Tidak Baik	< 18	0	0
Total		54	100

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan tabel 6 di atas kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ditinjau dari indikator hubungan rekan sekerja sebanyak 61% responden menyatakan sangat baik, 37% responden menyatakan baik, dan 2% responden menyatakan cukup baik

2. Pembahasan

Hasil penelitian ini menemukan gambaran kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 173,5 berada pada rentang skor ≥ 172 dengan kategori sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan kepuasan kerja

karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi secara keseluruhan sangat baik.

Kepuasan kerja merupakan suatu reaksi emosional yang kompleks. Reaksi emosional ini berupa dorongan, keinginan, tuntutan dan harapan-harapan karyawan terhadap pekerjaan yang dihubungkan dengan realitas-realitas yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, perasaan puas, ataupun perasaan tidak puas (Sutrisno, 2009). Selanjutnya Luthan dalam Umar (2013: 38) menyatakan “Kepuasan kerja dibangun atas lima dimensi, yaitu penggajian, pekerjaan itu sendiri, promosi jabatan, kepenyelaaan (supervisi) dan hubungan dengan rekan sekerja”.

Hal ini dapat kita lihat bahwa mayoritas karyawan yang bekerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi telah memperoleh kepuasan kerja karena apa yang mereka harapkan terhadap pekerjaan dan kondisi kerjanya yang dinilai dari lima dimensi kepuasan kerja, yaitu penggajian, pekerjaan itu sendiri, promosi jabatan, kepenyelaaan (supervisi) dan hubungan dengan rekan sekerja telah terpenuhi. Sesuai dengan pendapat Robbins dalam Wibowo (2012: 501) yang menyatakan “kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”. Oleh

karena itu, diharapkan pihak manajemen Grand Rocky Hotel Bukittinggi dapat mempertahankan kepuasan kerja karyawannya karena biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang ia jalankan, apabila apa yang ia kerjakan itu dianggapnya telah memenuhi harapannya, sesuai dengan tujuan ia bekerja maka ia akan merasa puas. Sesuai dengan pendapat Sutrisno (2009:74) yang menyatakan bahwa “seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja”.

D. Kesimpulan Dan Saran

1. Kesimpulan

Secara keseluruhan kepuasan kerja karyawan di Grand Rocky hotel Bukittinggi tergolong pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 173,5 berada pada rentang skor ≥ 172 dan interpretasi persentase 56%.

2. Saran

Perlunya perhatian pihak manajemen Grand Rocky Hotel Bukittinggi untuk dapat mempertahankan perhatian dalam pemenuhan hak-hak karyawan seperti: penggajian, pekerjaan itu sendiri, promosi jabatan, kepenyeliaan (supervisi), dan hubungan dengan rekan sekerja demi meningkatkan kelancaran perusahaan.

Disarankan agar penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai yang berkaitan dengan sumber daya manusia (SDM), khususnya pada kepuasan kerja karyawan hotel. Selanjutnya kepada

para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut sebaiknya diungkapkan variabel-variabel lain yang relevan dengan penelitian ini seperti: kebutuhan karyawan, kesehatan dan keselamatan karyawan (K3), kepenyeliaan (supervisi).

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Kasmita, S.Pd., M.Si., dan Pembimbing II Hijriyantomi Suyuthie, SIP., MM

Daftar Pustaka

- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Umar, Husein. 2013. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.